

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat seperti ini persaingan dibidang usaha terutama dibidang jasa semakin kompetitif. Hal itu dibuktikan dengan banyak munculnya perusahaan yang bergerak pada sektor industri jasa, terutama pada sektor jasa angkutan/ transportasi. Persaingan yang terjadi pada sektor jasa transportasi tidak hanya sebatas banyaknya jenis angkutan yang ditawarkan, tetapi lebih menitik beratkan pada persaingan kualitas dan ragam fasilitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan jasa transportasi tersebut.

Sektor jasa dalam beberapa tahun terakhir ini perkembangan sangat pesat khususnya transportasi darat, di Indonesia terasa semakin penting. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi darat dimana didalamnya tersedia berbagai macam fasilitas baik pelayanan terhadap layanan fisik maupun pelayanan jasa penumpang (*passenger*). Sektor jasa transportasi merupakan sektor yang dipandang sangat berperan dan sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilitas kegiatan manusia yang beragam. Keberhasilan dalam bidang jasa transportasi, ditunjukkan dengan kualitas perusahaan transportasi itu sendiri dan kepuasan dari pelanggan jasa transportasinya. Kualitas jasa transportasi yang baik akan mampu memberikan

Keberhasilan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa transportasi sangat bergantung pada kinerja dan pelayanannya dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penciptaan jasa yang berkualitas. *Total Quality Manajemen (TQM)* adalah konsep perbaikan yang dilakukan terus menerus untuk mengintegrasikan mutu barang dan jasa dengan pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* didalam organisasi, diharapkan agar karyawan dapat memahami fungsi dan kontribusinya terhadap tujuan perusahaan. Apabila perusahaan jasa transportasi menerapkan *Total Service Quality Management (TSQM)* , maka konsumen akan cenderung melihat kualitas perusahaannya, fasilitas dan kemudahan apa saja yang tersedia, pelayanan yang diberikan terhadap konsumennya, dan harga jasa yang diberikan. Manajemen operasional yang baik didukung ketrampilan (*skill*) dan semangat kerja karyawan yang tinggi merupakan hal penting dalam pencapaian keberhasilan perusahaan transportasi. *Total Service Quality Management (TSQM)* atau bisa disebut *Total Quality Service (TQM)* adalah komitmen yang tepat untuk mengoperasionalisasi konsep yang berfokus pada pelanggan, menetapkan standar kinerja jasa dan memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu dan pangsa pasar (Stamatis, 1996 dalam Munjiati, 2003).

Perusahaan yang sukses biasanya pertama kali selalu mengutamakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen akan datang dengan sendirinya bila jasa yang dijual perusahaan sesuai atau bahkan n

yang diinginkan konsumen. Jasa transportasi bus trans jogja dinilai mampu memberikan rasa nyaman bagi pelanggannya, akan tetapi jasa transportasi ini pada akhir- akhir ini mengalami kendala yang dapat mengganggu kinerja perusahaan banyak dan mengurangi loyalitas pelanggannya, seperti kecelakaan bus yang disebabkan oleh hal yang diluar prosedural ataupun pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kecelakaan yang telah terjadi tersebut sebenarnya dapat dihindari atau setidaknya dapat diminimalisir, apabila pihak perusahaan dapat memanage operasionalnya dengan baik.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, tetapi penelitian ini tidak menggunakan 5 dimensi kualitas jasa dari (Parasuraman, 1985 dalam Munjiati 2000) atau yang disebutkan oleh (Zeithaml, 1990 dalam Sri, 2003) yang terdiri dari keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), jaminan (*Assurance*) dan bukti langsung (*Tangible*), yang pada umumnya dipakai untuk penelitian kualitas jasa, tetapi penelitian ini menggunakan 5 dimensi mutu TSQM dari Said (2004) yaitu; mutu fisik, mutu pendukung fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif sebagai alat ukur kualitas pelayanan. Lima dimensi mutu tersebut merupakan instrument mutu *Total Service Quality Manajemen* (TSQM) yang dapat digunakan menganalisis kualitas jasa.

Penelitian ini menggunakan dua penelitian terdahulu sebagai acuan, Penelitian yang yang pertama dilakukan oleh Said (2004), dengan judul **TQM**

VIS & VIS TSQM SISTEM (Penelitian Pembentukan Instru

kualitas pelayanan angkutan laut). Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi instrument mutu dalam *Total Quality Manajemen* (TQM) yang mampu menganalisis kualitas jasa. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrument mutu *Total Quality Manajemen* (TQM) tersebut, dihasilkan lima dimensi mutu *Total Service Quality Management* (TSQM) yaitu; mutu fisik, mutu pendukung fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif.

Penelitian kedua dilakukan oleh Prastowo (2007), dengan judul **Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan** (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI Yogyakarta di Stasiun Tugu Yogyakarta). Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *Total Service Quality Management* (TSQM) terhadap kepuasan pelanggan, dimana variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan jasa angkutan kereta api, sedangkan variabel independent adalah Mutu fisik, Mutu, pendukung fisik, Mutu perusahaan/lembaga, Mutu teknikal, Mutu interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu fisik, Mutu pendukung fisik, Mutu interaktif, Mutu Teknikal, Mutu Perusahaan/lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api kelas bisnis di Stasiun Tugu Yogyakarta.

Bus Trans Jogja disediakan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Trans

yang selama ini dirasakan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Yogyakarta. Inovasi dan perbaikan layanan yang dikembangkan diantaranya adalah waktu operasi bus yang lebih panjang, fasilitas kenyamanan kendaraan, ketepatan waktu tempuh, penggunaan sistem halte dan tiket elektronik yang menyediakan mekanisme transit dan model tiket berlangganan. Inilah inovasi transportasi publik Trans Jogja, dan tidak ada inovasi dan perubahan yang dapat terwujud tanpa adanya kerjasama dan dukungan dari semua pihak yang terlibat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan obyek penelitian dilakukan di bus Trans Jogja. Selain itu, karena peneliti berdomisili di Yogyakarta, hal ini memudahkan peneliti mengambil data dari responden.

Penelitian dalam bidang jasa pada dasarnya mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas jasa yang diberikan pihak pemberi jasa. Demikian pentingnya kualitas pelayanan bagi industri jasa (jasa transportasi) dalam upaya memberikan kepuasan pada pelanggan, agar tetap loyal dan mampu menarik pelanggan baru, maka peneliti mengangkat judul:

PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA

B. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang diatas maka penelitian ini, merupakan bentuk penelitian replikasi yang mengaplikasikan atau menguji pengaruh dimensi mutu *Total Quality Management* (TQM) (yang biasanya digunakan pada industri manufaktur) yang tepat digunakan/diterapkan pada industri jasa terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut dimensi tersebut dinamakan dengan dimensi *Total Service Quality Management* (TSQM), yang terdiri dari dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif (Said, 2004). Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *Total Service Quality Management* (TSQM) yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja?
2. Apakah ada pengaruh mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja?
3. Apakah ada pengaruh pendukung mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja?
4. Apakah ada pengaruh mutu perusahaan/lembaga terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja?
5. Apakah ada pengaruh mutu teknikal terhadap kepuasan pelanggan bus

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini merupakan bentuk penelitian terapan yang mengaitkan dengan masalah penelitian di industri manufaktur yang dapat digunakan pada industri jasa (Service Quality Management (SQM)) yang biasanya digunakan pada industri jasa. Lebih lanjut diuraikan mengenai perbedaan antara SQM dan TQM, yang terdiri dari dimensi mutu fisik, perilaku, dan mutu intelektual. dan mutu intelektual (Said, 2004). Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti mengemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Service Quality Management (SQM) yang terdiri dari mutu fisik, perilaku dan mutu intelektual terhadap kemampuan pelayanan bus trans jogja?
2. Apakah ada pengaruh mutu fisik terhadap kemampuan pelayanan bus trans jogja?
3. Apakah ada pengaruh perilaku dan mutu intelektual terhadap kemampuan pelayanan bus trans jogja?
4. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kemampuan pelayanan bus trans jogja?
5. Apakah ada pengaruh mutu intelektual terhadap kemampuan pelayanan bus trans jogja?

6. Apakah ada pengaruh mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh *Total Service Quality Management* (TSQM) yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja.
2. Menguji pengaruh mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja.
3. Menguji pengaruh pendukung mutu fisik terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja .
4. Menguji pengaruh mutu perusahaan/lembaga terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja.
5. Menguji pengaruh mutu teknikal terhadap kepuasan pelanggan bus trans jogja.
6. Menguji pengaruh mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan bus trans

բնին:

Ք) Այս և ուր անհետք մտնող բնույթով, տարբեր շեղանկան եզրով ևս լինելու
բովն:

Լ) Արտենի եզրնետը և ուր տարբեր շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե մասն
կարողանա թե ուր լինի:

Գ) Այս և ուր եզրնետը ևս կարողանա թե ուր տարբեր շեղանկան
բովն անի:

Զ) Այս և ուր եզրնետը եզրնետով ևս կարողանա շեղանկան եզրով ևս լինի:

Ծ) Արտենի եզրնետը և ուր տարբեր շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե ուր լինի:
Կ) Այս և ուր եզրնետը և ուր տարբեր շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե ուր լինի:

Երևի տարբեր թե ևս կարողանա շեղանկան եզրով ևս լինի:

Երևի զոր ևս կարողանա շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե ուր լինի:

Բ) Այս և ուր եզրնետը և ուր տարբեր շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե ուր լինի:

Շ) Երևի կարողանա:

Երևի կարողանա:

Ա) Երևի կարողանա և ուր տարբեր շեղանկան եզրով ևս կարողանա թե ուր լինի:

D. Manfaat Penelitian

1. Dalam bidang praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/informasi bagi pihak perusahaan jasa yang diteliti, dan selanjutnya dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan manajemen untuk mencapai perusahaan jasa yang lebih berkualitas.

2. Dalam bidang teori

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai tambahan atau pengembangan ilmu terhadap teori yang sedang dikaji peneliti dan dapat menambah pengetahuan tentang manajemen operasi, yaitu teori mengenai *Total Quality Management (TQM)* pada bidang jasa, atau lebih khususnya *Total Service Quality Management (TSQM)*.